

MASTER AICS in FEEDBACK E MANAGEMENT EFFICACE



*VERONA - 2 GIORNATE
28 FEBBRAIO, 7 MARZO 2018*

FORMATORE

Laura Beriotto

Sviluppo Organizzativo e Personale

Consulente e Project Leader Dof Consulting

 **aics**
formazione

PROGRAMMA

PRIMA GIORNATA

La dimensione del cambiamento in ottica di efficacia organizzativa e personale

La gestione delle relazioni e la facilitazione nei momenti di incontro

Feedback: un segnale che permette a un sistema di regolare la propria azione sulla base dei risultati ottenuti

Feedback e critica costruttiva: un modello per migliorare le proprie competenze nelle relazioni

SECONDA GIORNATA

Realizzare una mappatura interna dei comportamenti efficaci per la gestione del feedback funzionale al fine di riconoscere i propri meccanismi di difesa

Abbassare i processi difensivi attraverso determinate tappe di lavoro:

- La visione di sviluppo
- L'analisi delle criticità
- L'analisi delle competenze e del potenziale
- La realizzazione di un piano di sviluppo personale ed organizzativo e di un piano di auto osservazione e monitoraggio periodico

OBIETTIVI E DIDATTICA

Gli obiettivi principali sono focalizzati a :

- Sviluppare competenze relazionali e di coordinamento
- Valorizzare le dinamiche del cambiamento in ottica di consapevolezza della propria leadership
- Utilizzare strumenti di analisi delle competenze
- Migliorare la propria capacità di ascolto
- Creare una cultura del feedback all'interno dell'organizzazione

Il percorso si propone di mettere a disposizione dei partecipanti strumenti utili per affinare la propria capacità comunicativa con un percorso esperienziale in cui i partecipanti contribuiranno attivamente al fine di ampliare e rendersi consapevoli delle proprie competenze e potenzialità.

A CHI SI RIVOLGE

Responsabili e Addetti Credit Management & Customer Service, Customer Care, Contact Center Team Leader, Responsabile CRM, Assistenza Clienti, persone che per la loro attività entrano in relazione con clienti, potenziali clienti, fornitori.

DOVE SI SVOLGE

BEST WESTERN CTC Hotel Verona, Via Monte Pastello, 28 - San Giovanni Lupatoto (VR). Dista solo 900 mt dall'uscita «San Giovanni Lupatoto» della Tangenziale Sud e 10 minuti auto dalla Stazione Ferroviaria Porta Nuova di Verona. Per informazioni sulla location: Tel. 045 8754111.

Google map: <https://goo.gl/maps/Vu4aFLzqx6J2>

FORMAT ED ORARI

Ciascuna giornata ha inizio alle ore 9.45 e termina alle ore 17.00.
Dalle ore 13.00 alle ore 14.00 verrà servito un business lunch.

MATERIALE DIDATTICO

Saranno inviate ai partecipanti, in formato PDF, le dispense strutturate ad hoc contenenti le slide utilizzate in aula dai formatori ed un attestato di partecipazione al Master AICS.

ISCRIZIONI

L'iscrizione si intende perfezionata al momento del ricevimento della scheda di adesione allegata in calce alla presente brochure da inviarsi tramite mail a segreteria@aicsweb.it, oppure via fax al nr. 045 2109224, completata in tutte le sue parti e sottoscritta per accettazione.

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

Quota aderenti: euro 730 + IVA con sconto 20%
Quota non aderenti: euro 730 + IVA

MODALITA' ADESIONE E PAGAMENTO

- 1) Dal portale www.aicsweb.it: cliccare sul banner «AICS Formazione», accedere al Piano Generale, selezionare il Master desiderato.
- 2) Compilando la scheda di adesione allegata, inviandola ai seguenti recapiti Email: segreteria@aicsweb.it | Fax.: 045 2109224. Il ricevimento della scheda di adesione darà contestualmente luogo all'emissione della relativa fattura da parte di Solutia, società di servizi incaricata per i rapporti amministrativi. Il pagamento dovrà essere effettuato tramite bonifico, a ricevimento fattura, utilizzando le seguenti coordinate bancarie: DEUTSCHE BANK AGENZIA »A» DI VERONA IBAN: IT 09 E 03104 11702 000000820498

MODALITA' DI DISDETTA

Le rinunce danno diritto al rimborso della quota versata se le stesse vengono inviate entro e non oltre 3 giorni prima dell'inizio del Master al Fax: 045 2109224 oppure alla e-mail segreteria@aicsweb.it. Annullamenti successivi non danno diritto al rimborso. AICS si riserva il diritto di rinviare, annullare o modificare il Master dandone comunicazione telefonica o tramite e-mail ai partecipanti entro 3 giorni dalla data di inizio.

MASTER AICS in FEEDBACK E MANAGEMENT EFFICACE

SCHEMA DI ADESIONE

MASTER AICS	FEEDBACK E MANAGEMENT EFFICACE		
DATA	28 FEBBRAIO, 7 MARZO 2018		
NOME - COGNOME			
RUOLO			
AZIENDA (*)			
VIA (*)		NR.	
CITTA' (*)		PROV	
E-MAIL (*)			
TELEFONO			
P.IVA (*)			
CODICE FISCALE (*)			
(*) dati obbligatori per la corretta intestazione ed invio della fattura			

TRATTAMENTO DEI DATI

I dati personali verranno trattati, comunicati e diffusi esclusivamente per finalità connesse a garantire e promuovere le attività associative, garantendone la sicurezza e la riservatezza sulla base e nel rispetto del decreto n°196/03. I dati che fornirete saranno trattati anche elettronicamente per consentirci di inviarVi ulteriori informazioni riguardanti altre iniziative associative. Ogni persona avrà poi la facoltà di esercitare i diritti riconosciuti dall'art. 7 del D.lgs. n° 196/03.

Accetto _____ Non Accetto _____ Firma _____